

Finansklagenemnda Skade

Avgjørelse FinKN-2019-504

1.7.2019

AIG Europe Limited NUF

Reise/reisegods

Tap av koffert – uriktige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret? – fal. § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede var på reise med sin familie fra 9.7.18 til 7.8.18. Da sikrede ankom flyplassen manglet en koffert. Tre dager senere fikk sikrede beskjed fra flyselskapet om at kofferten var kommet til rette, og at den kunne hentes på flyplassen. Da sikrede ankom flyplassen en uke senere, var imidlertid kofferten blitt borte på nytt. Tapet ble meldt selskapet den 13.8.18 og sendt til utredning for nærmere undersøkelser. Utreder fikk opplyst av flyselskapet at det hadde sendt sikrede en e-post den 5.10.18 om at kofferten igjen var funnet og med forespørsel om hvordan hun ønsket kofferten tilsendt. Flyselskapet opplyste at e-posten ikke var besvart av sikrede. Under samtale med selskapet den 30.10.18, opplyste sikrede at flyselskapet ikke hadde gitt lyd fra seg siden august. Utreder konfronterte deretter sikrede med e-posten fra flyselskapet av 5.10.18. Kort tid etter fant sikrede e-posten fra flyselskapet og opplyste til selskapet at denne var besvart. Hun kunne imidlertid ikke finne tilbake til sitt svar. Selskapet avslo kravet den 23.11.18 under henvisning til at det var gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Selskapet sa opp forsikringsavtalen, jf. fal. § 8-1 femte ledd og rettet krav om refusjon av utredningskostnadene i saken. Nemnda kom til at saken måtte avvises av bevismessige hensyn.

Saksfremstilling

Saken gjelder krav om erstatning for tapt koffert og spørsmålet om selskapet er uten ansvar på grunn av uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven § 8-1 fjerde ledd.

Sikrede var på reise med sin familie fra 9.7.18 til 7.8.18. Da de ankom flyplassen manglet en koffert. Tre dager senere fikk sikrede opplyst av flyselskapet at kofferten var kommet til rette, og at den kunne hentes på flyplassen. Da sikrede dro til flyplassen omtrent en uke senere, var imidlertid kofferten blitt borte på nytt.

Sikrede meldte tapet til selskapet den 13.8.18. Av skademeldingen fremkom at kofferten inneholdt klær og gaver til sikredes slektninger. Selskapet valgte å sende saken til utredning. Utreder fikk opplyst at flyselskapet hadde sendt sikrede en e-post den 5.10.18. I e-posten informerte flyselskapet om at kofferten var funnet og etterlyste tilbakemelding på hvordan sikrede ønsket kofferten tilsendt:

Dear Ms. V.L.

Greetings from E!!!

We would like to apologize for all the inconveniences caused due to your misplaced bag. Now we are in custody of your bag at R international airport A.A. You may come and collect the bag at your convenient time from Terminal 2. the place where you claimed a missing bag Please bring your passport and baggage claim paper for collection We have been trying to call you with your mobile number despite phone is not answer Our office is open 24/7 If you have any queries kindly call us with X. Or if you are out of the country you may direct as to where the luggage to be sent to your final destination.

Videre av utredningsrapporten fremkom at e-posten ikke var besvart av sikrede, og at den var sendt til samme adresse som utreder hadde kontakt med sikrede på.

I samtale med selskapet den 30.10.18 opplyste sikrede at flyselskapet ikke hadde tatt kontakt. Videre lovet sikrede å gi beskjed til selskapet dersom hun hørte noe. Utrederen konfronterte deretter sikrede med e-posten fra flyselskapet av 5.10.18. Kort tid etter opplyste sikrede til selskapet at hun hadde funnet gjeldende e-post, og at denne var besvart. Hun kunne imidlertid ikke finne tilbake til svaret hun hadde sendt flyselskapet. Sikrede hadde imidlertid sendt en ny e-post den 14.11.18 til flyselskapet hvor hun ba om å få utlevert kofferten til mannens bror:

Hi! We are now in Norway! If it is possible, we would like to give the suitcase to my husbands brother living in A.A! His name is T.T.F. His number is: X. he could come and pick up the bag, or it could be delivered to him! You can give him a Call!

With regards V.L!

Sikredes mann ringte utreder og purret på utbetaling av erstatning den 13.11.19. Ifølge utredningsrapporten opplyste han at de fremdeles ikke hadde hørt noe fra flyselskapet.

Dagen etter fikk utreder tilbakemelding fra flyselskapet om at det hadde sendt sikrede en e-post den 5.10.18 om at kofferten var funnet, men at det ikke hadde mottatt noe svar.

Selskapet avsto sikredes krav om erstatning i brev av 23.11.18. Selskapet viste til fal. § 8-1 1. og fjerde ledd om at sikrede bevisst hadde gitt uriktige eller ufullstendige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret. Selskapet pekte på at det var sannsynlig at sikrede hadde mottatt e-posten fra flyselskapet den 5.10.18, men at hun hadde forholdt deg passiv ved å ha latt være å gi tilbakemelding på hvordan hun ville få kofferten utlevert. Videre hadde hun unnlatt å informere selskapet om flyselskapets mail om at kofferten var kommet til rette. Selskapet sa opp sikredes forsikringer i selskapet, jf. § 8-1 femte ledd og krevde refundert de eksterne utredningskostandene i saken.

Sikrede klaget saken inn for Finansklagenemnda den 4.2.19. I klagen opplyste sikrede at hun aldri ga uriktige opplysninger vedrørende funn av kofferten, og at det hele var basert på en misforståelse. Sikrede anførte at hun svarte flyselskapet på e-posten av 5.10.18 da hun ble oppmerksom på denne i sin søppelpost-mappe. Hun hadde ikke sett flyselskapets e-post før utreder gjorde henne oppmerksom på denne under samtalen den 30.10.18. Sikrede hadde flere ganger prøvd å komme i kontakt med flyselskapet uten å få svar og viste til e-post sendt flyselskapet den 27.11.18:

Hi! I have been answering your email about a lost and found suitcase before! The Insurance company said you did not receive my message! Could you please deliver the suitcase to the person mentioned in the first message below! Reference number on baggage is: X.

Videre viste hun til e-post fra den 7.12.18:

Trying for the fourth time to respond to Your Message! Do you still have Our suitcase!

Reference number on baggage is: X.

Sikredes mann var tilbake på samme flyplass i juleferien. Flyselskapet kunne da bekrefte at kofferten var forsvunnet. Ifølge sikrede opplyste flyselskapet at det var en mulighet for at kofferten aldri var blitt funnet fordi det av og til skjer en systemfeil. Sikrede la ved et brev fra flyselskapet datert 10.1.19 hvor flyselskapet bekreftet at den aktuelle kofferten var tapt, og at det var satt i gang en erstatningssak for sikredes tap.

Sikrede avviser at hun har gitt uriktige opplysninger til selskapet eller forholdt seg passiv i forhold til tilbakelevering av kofferten. Sikrede hadde ikke fått noe indikasjon på at kofferten var funnet

etter at familien var på flyplassen en uke etter ankomst på reisemålet. Sikrede fant e-posten fra flyselskapet av 5.10.18 i sin søppelpost-mappe etter at hun ble oppmerksom på denne av selskapet. E-posten ble besvart kort tid etter, men sikrede kan ikke finne tilbake til sitt svar. Sikrede har imidlertid kunnet vise til e-post nr. to til flyselskapet datert 14.11.18. Selskapet har trukket forhastede konklusjoner, og det ser ut til at det har oppstått flere misforståelser. Kofferten ble aldri gjenfunnet, og det må ha skjedd en systemfeil. Sikrede har flere ganger forsøkt å få kontakt med flyselskapet, både via mail og kontaktskjema. At kofferten ikke har vært tilgjengelig kan leses ut fra bekreftelsen fra flyselskapet datert 10.1.19.

Selskapet avviser ansvar og anfører at sikrede har gitt uriktige opplysninger i forbindelse med skadeoppgjøret, jf. fal. § 8-1 fjerde ledd. Sikrede fikk opplyst at kofferten var funnet og var klar til utlevering, men hun besvarte ikke flyselskapet. Isteden prøvde hun å få en utbetaling fra forsikringen, noe som fremgår av at sikredes mann ringte og purret på utbetaling. Selskapet har sagt opp forsikringen pga. forsøk på forsikringssvindel. I etterkant er det opplyst at kofferten muligens er blitt borte. Dersom dette er tilfelle, er selskapet av den oppfatning at tapet skyldes passivitet fra sikredes side. Dette er ikke dekket av forsikringen.

Finansklagenemnda Skades begrunnelse

Spørsmålet til nemnda er om selskapet er fri for ansvar på grunn av uriktige opplysninger under skadeoppgjøret, jf. forsikringsavtaleloven § 8-1 fjerde ledd.

Nemnda mener denne saken reiser bevismessige spørsmål som ikke egner seg for skriftlig saksbehandling, jf. vedtektene for Finansklagenemnda pkt. 4.1 bokstav d) hvorefter en sak kan avvises fra nemndsbehandling dersom "saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet" og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f). Det følger av Prop. 32 L (2015-2016) under pkt. 10.6.1.3 at avvisningsregelen kan benyttes "der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevisspørsmål", jf. også FinKN-2017-408 og FinKN-2018-077.

Saken reiser spørsmål om når sikrede oppdaget og besvarte e-posten fra flyselskapet datert 5.10.18. Selskapets utredningsdokumenter tilsier at sikrede hadde mottatt og besvart e-posten før samtalen med selskapet den 30.10., mens sikrede forklarer at hun ikke ble oppmerksom på e-posten før i samtalen med selskapet den 30.10. fordi e-posten hadde havnet i søppelpost-mappen. Dette bør belyses med muntlige forklaringer i en hovedforhandling.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Skades konklusjon

Saken avvises.

Ved behandlingen deltok Trine-Lise Wilhelmsen (leder), Elisabet Okkenhaug (selskapsrepresentant), Roy Johansen (selskapsrepresentant), Hege Sundby (forbrukerrepresentant) og Gyrid Giæver (forbrukerrepresentant).